

Política de Reservas de Socios

Club Patagonia. Fecha de entrada en vigencia, 08 de julio de 2026.-

1. Objetivo y aplicación.

Las presentes Políticas de Reservas regulan el uso de noches, reservas, modificaciones, cancelaciones y el acceso a los recintos de Club Patagonia por parte de sus socios, con el fin de resguardar una gestión ordenada y equitativa de la disponibilidad.

La presente política solamente aplica con respecto a los socios cuya membresía sea bajo los contratos Programa Vacacional y Programa Días Semana, excluyéndose los contratos bajo modalidad Contrato De Derechos de Uso Instalaciones Termales y Servicio de Agencia de Viajes (cuponerías).

2. Uso de Noches.

El derecho de uso contratado por cada socio corresponde a una cantidad determinada de noches de alojamiento, las cuales podrán utilizarse conforme a la disponibilidad de los recintos y según las condiciones del plan contratado.

Para realizar la primera reserva, el Socio deberá haber pagado efectivamente al menos el 50% del plan contratado.

La estadía mínima por reserva es de 2 (dos) noches consecutivas.

Se considera como reserva el uso de un cupo de alojamiento, ya sea en una habitación y/o cabaña del recinto, en caso de requerir una segunda reserva para la misma fecha, tendrá que ceder noches de su programa a un tercero y solicitar el beneficio de traspaso de noches al área de Reservas de Club Patagonia.

El traspaso a terceros de noches no implica una cesión de la calidad de socio, de su antigüedad en el Programa Vacacional Patagonia Club o de los beneficios adicionales que se le hubiesen otorgado al Socio.

Para casos de pasajeros adicionales, estos deberán incluirse en la misma reserva de la habitación y/o cabaña del titular.

Durante su estadía el Socio se compromete a respetar todas las reglas y condiciones estipuladas en los reglamentos de cada Recinto, los que se enviarán junto con la confirmación de la reserva

3. Recintos.

Las características de cada uno de los recintos se encuentran en el sitio web <https://patagoniaandina.cl/>.

Las cabañas o habitaciones de cada recinto no poseen equipamientos de cocina o condiciones para la preparación de alimentos. Está expresamente prohibido el ingreso de equipamientos que persigan la finalidad de preparar alimentos de cualquier forma.

Asimismo, se prohíbe el ingreso de cualquier tipo de mascotas, a excepción de perros lazarillos debidamente acreditados y certificados con ese fin.

4. Canales Oficiales de Reserva.

Todas las reservas deben realizarse exclusivamente a través de los canales oficiales de Patagonia Club habilitados.

- WhatsApp: +56 9 8302 2990

No se considerarán válidas solicitudes realizadas por otros medios.

5. Información Requerida para Reservar.

Al momento de solicitar una reserva, el socio deberá indicar:

- Nombre completo del titular
- RUT del titular
- Recinto de interés
- Fecha estimada de estadía
- Cantidad de noches
- Cantidad de personas

Una vez revisada la disponibilidad, Club Patagonia enviará la confirmación correspondiente al correo electrónico registrado del socio.

6. Disponibilidad y Gestión de Cupos.

Todas las reservas están sujetas a disponibilidad.

Club Patagonia no garantiza disponibilidad para fechas específicas, especialmente en: la semana del 18 de septiembre, feriados, temporada alta de invierno, temporada alta de verano y/o fines de semana largos.

7. Requisitos para Reservar.

Solo podrán reservar y utilizar los recintos los socios que:

- Se encuentren al día en el pago de sus cuotas.
- Cumplan las condiciones vigentes del programa.

Club Patagonia se reserva el derecho de admisión y uso a socios con cuotas impagas.

8. Política de Reserva Activa.

Cada socio podrá mantener solo una reserva activa.

Una vez utilizada o cancelada por cualquier motivo dicha reserva, podrá generar una nueva solicitud.

9. Anticipación de Reservas.

Las reservas deben solicitarse con al menos 30 (treinta) días corridos de anticipación con respecto a la fecha de Check-In deseada.

Además, no podrán realizarse reservas para fechas superiores a 4 (cuatro) meses desde la fecha de solicitud. La agenda de reservas se habilita mensualmente con un máximo de 4 (cuatro) meses de anticipación.

Club Patagonia se reserva el derecho de cancelar reservas confirmadas por motivos de fuerza mayor o caso fortuito. En estos casos, no se le imputarán noches al socio y se le dará la oportunidad de hacer una nueva reserva en una fecha futura, procurando entregar opciones de similares características.

10. Cambios, Cancelaciones y No Show.

Las modificaciones o cancelaciones de reservas deberán solicitarse con al menos 7 (siete) días corridos de anticipación a la fecha de Check-In.

Las solicitudes realizadas fuera de dicho plazo, así como la no presentación del socio el día del Check-In ("No Show"), darán lugar al descuento del 100% de las noches reservadas.

Toda modificación de fechas estará sujeta a disponibilidad al momento de la solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, Club Patagonia podrá evaluar excepciones en casos debidamente acreditados de fuerza mayor o caso fortuito.

11. Fuerza Mayor.

En situaciones debidamente acreditadas de fuerza mayor o caso fortuito, tales como: enfermedad grave, accidentes, desastres naturales, actos de autoridad, emergencias sanitarias, Club Patagonia podrá autorizar reprogramaciones sin penalidad y cambios de fecha dentro de un plazo máximo de 4 meses.

Para ello el Cliente tendrá la obligación de presentar toda la documentación pertinente que acredite la situación de caso fortuito o fuerza mayor. Toda evaluación será realizada caso a caso.

12. Horarios de Atención Reservas Socios Club.

- Lunes a sábado: de 10:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 18:00 horas
 - Domingo: de 11:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 19:00 horas
-

13. Horarios de Check-in y Check-out.

Para hacer efectiva la reserva y el uso del programa, el Socio deberá hacer ingreso a los complejos respetando de manera rigurosa los horarios correspondientes:

- Check In: Desde las 15:00 horas a las 18:00 horas.
- Check Out: Entre las 11.00 horas y las 12:00 horas.

En caso de SOCIO se retire en horario posterior a lo señalado en Check Out, se descontará una noche adicional de su plan. Se considera Check Out la entrega de cabaña u habitación que hizo uso durante su estancia.

14. Canje de Noches por Full Day.

El canje de noches del programa por Full Day es una solicitud a realizar exclusivamente a través del área de Reservas de Club Patagonia.

Cada socio podrá realizar hasta 4 (cuatro) canjes de noches por Full Day por solicitud.

Cada canje considera el acceso para 2 (dos) adultos y 2 (dos) niños.

El uso de Full Day:

- Puede realizarse durante todo el año.
- No requiere reserva previa, excepto en servicios específicos que operen por turnos como es el caso de Pasarelas de Antillanca.

15. Renovaciones.

Para consultas sobre renovación y/o upgrade de contratos: renovaciones@patagoniaclub.cl y al WhatsApp + 569 7461 9448.

16. Consultas, Reclamos y Atención Formal.

Para ingresar reclamos, sugerencias o solicitudes formales: contacto.socios@patagoniaclub.cl

17. Vigencia.

Estas políticas forman parte de las condiciones operativas de Club Patagonia y podrán ser actualizadas cuando la administración lo estime necesario para mejorar la experiencia de los socios y la gestión de disponibilidad del programa. En estos casos, Club Patagonia notificará a los socios con una anticipación mínima de 30 (treinta) días corridos de anticipación a la fecha de entrada en vigencia.